

## DAFTAR PUSTAKA

A.S Moenir.1992.Manajemen Pelayanan Umum Indonesia.Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan, Melayu S.P. 1996. *Dasar-Dasar Perbankan*. PT Bumi Aksara. Jl. Sawo Raya No.18 Jakarta.

Ikatan Bankir Indonesia, 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* Edisi 1. Plaza Bapindo, Menara Mandiri. Jl. Jend. Sudirman Kav.54-55, Jakarta.

Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Latumaerissa, Julius R. 2017.*Bank dan Lembaga Keuangan Lain Teori dan Kebijakan*. edisi 1. Jakarta.

HM Jogyanto.1999. *Analisi Desain Sistem Informasi Pendekatan Trstriktur Teori Dan Praktek Aplikasi Bisnis*.Yogyakarta.

PT.Pegadaian.2019.*Profil*.<https://www.pegadaian.co.id/wiki/sejarah-perusahaan>.

PT.Pegadaian.2019.*Digital*.<https://www.pegadaian.co.id/digital/pegadaian>.

